

**ANALISIS MOTIVASI KERJA PENGELOLA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN ABDURRASYID
DAENG LURANG KABUPATEN GOWA**



Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar S1
Sarjana Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
OLEH
ASNIATI
NIM: 40400113143

**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR**

2017

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asniati
NIM : 40400113143
Tempat/Tgl. Lahir : Jaramele, 09 Mei 1996
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas/ Program : Adab dan Humaniora/ Strata Satu (SI)
Alamat : Perum. Bumi Tamarunang Indah Blok C No. 4
Kabupaten Gowa
Judul : Analisis Motivasi Kerja Pengelola terhadap Kualitas Layanan
di Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
MAKASSAR

Makassar, 28 November 2017

Penulis,



Asniati

NIM: 40400113143

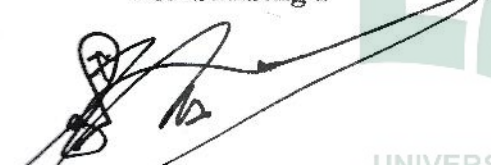
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara Nama **Asniati** NIM: **40400113143**, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul **“Analisis Motivasi Kerja Pengelola Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa”**. Memandang bahwa skripsi telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

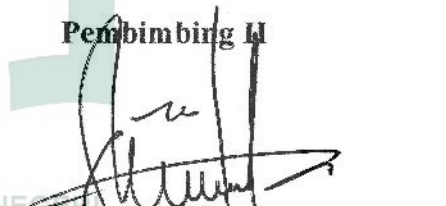
Samata, 15 Januari 2018

Pembimbing I



Tonku Umar, S.Hum., M.IP.
NIP. 19810811 201503 1 001

Pembimbing II



Saenal Abidin, S.IP., M.Hum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
MAKASSAR

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Analisis Motivasi Kerja Pengelola Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa”, yang disusun oleh saudari Asniati NIM: 40400113143, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang *Munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Selasa, 28 November 2017 M, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan (S.I.P) pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, (dengan beberapa perbaikan).

Makassar, 15 Januari 2018 M.

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. Hj. Syamzan Syukur., M.Ag
Sekretaris	: Nurlidiawati, S.Ag., M.Pd.
Penguji I	: Dr. Wahyuddin G. M.Ag.
Penguji II	: Marni, S.IP., M.IP.
Pembimbing I	: Touku Umar, S.Hum., M.IP.
Pembimbing II	: Saenal Abidin, S.IP., M.Hum.

(.....)

(.....)

(.....)


(.....)

(.....)

(.....)

Diketahui oleh :

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Alauddin Makassar


Dr. H. Barsihannor, M. Ag.
Nip. 19691012 199603 1 003

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin. Tiada kata yang pantas terucap dari bibir penulis kecuali puji syukur yang tak henti-hentinya kepada Allah *azza wa jalla*, yang telah memberikan kekuatan, petunjuk dan hidayahnya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Allah telah memberikan begitu banyak nikmat kepada penulis, jika seandainya nikmat itu hendak dihitung-hitung, maka niscaya kita tidak akan pernah mampu menghitungnya hingga hari kiamat. Sholawat dan salam, senantiasa penulis persembahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad *sallallahu alaihi wa sallam* sang Nabi akhir zaman yang diutus oleh *azza wa jalla* untuk membawa risalah islam, dan menyempurnakan akhlak manusia sebagai *rahmatan lil alamin*, sekaligus penutup para Nabi.

Syukur Alhamdulillah, akhirnya setelah melalui perjalanan yang panjang, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan bantuan beberapa pihak yang turut memberikan andil, baik secara langsung maupun tidak langsung, moral maupun material. Terhusus ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Ansar dan Ibunda tercinta Hj. Hasna, yang telah menjadi sosok panutan, dengan penuh keikhlasan membesarkan, menyayangi, dan membiayai hingga dapat terselesaikan skripsi ini serta saudara-saudaraku dan seluruh keluarga di kampung halaman.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya saya haturkan kepada:

1. Prof. Dr. H. Musafir Pababbari., M. Si, Rektor UIN Alauddin Makassar, para wakil Rektor, dan seluruh staf UIN Alauddin Makassar yang telah mmberikan pelayanan yang maksimal kepada penulis.
2. Dr. H. Barsihannor, M.Ag.,Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, beserta para wakil Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
3. A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd., Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan, Himayah, S.Ag., S.S., MIMS., sekertaris Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora.
4. Touku Umar. S. Hum,., M. IP. sebagai Konsultan I dan SaenalAbidin, S.IP., M. Hum.Sebagai Konsultan II yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan, mulai dari judul hingga selesainya skripsi ini.
5. Dr. Wahyuddin G, M. Ag. sebagai Munaqisy I dan Marni S. IP., M. IP. sebagai Munaqisy II yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, petunjuk dan mengarahkan penulis, mulai dari judul hingga terselesaikannya menulis skripsi ini.
6. Para Dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar beserta staf Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah banyak membantu mengarahkan penulis hingga taraf penyelesaian.

7. Safaruddin, S. Sos.,M. Ap sebagai Penanggung jawab dan staf perpustakaan.Yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang.
8. Kepada teman-teman terima kasih yang selalu setia menemani penulis Sahriani, Eka Putri Ningsi, Sulvita, A. Putri Johar, Firdawati, Harianti, Fitra Ramadani, Hijriani Dan Saipul, Muhsina Hamid, Sahria yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis, di saat susah maupun senang, atas kebaikan dan bantuannya dalam penyelesaian skripsi penulis.
9. Semua keluarga yang tak mampu penulis sebutkan satu per satu dalam lembaran yang singkat ini, penulis hanya mampu mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya atas segala motivasi, bantuan dan dukungan berupa materi maupun dukungan moral yang diberikan kepada penulis. .
10. Para teman-teman Jurusan Ilmu Perpustakaan khusus untuk angkatan 2013 kelompok 5 dan kelompok 6, atas segala kebersamaan dan canda tawa kalian semoga kebersamaan kita selalu terjalin sampai kapan pun. Serta para adik-adik junior Jurusan Ilmu Perpustakaan, tetaplah jaga persatuan, buang jauh-jauh rasa perbedaan dan teruslah berkarya demi kesuksesan semoga menjadi Pustakawan yang handal dimasa yang akan datang dan harumkan nama baik Jurusan, Fakultas dan Universitas.
11. Terkhusus buat Bapak Subair dan IbuBau sekeluarga dan teman-teman KKN Ang. Ke-54 Desapattallassang Kec.Tompobulu Kab. Bantaeng, (Rusdy, Sofyan, Ady, Alam, Umrah, Isty, Irma, Rasma dan Izza) atas kerjasama yang

baik dan canda tawa kalian pada masa-masa KKN merupakan kebahagiaan yang tak akan pernah terlupakan semoga kebersamaan kita senantiasa terjalin sampai kapan pun.

12. Semua teman-teman penulis kenal namun tak sempat disebutkan satu-satu dalam lembaran ini, berkat canda tawa kalian sehingga masa-masa sulit dalam menuntut ilmu berubah menjadi sesuatu yang indah dan menyenangkan.

Atas segala bantuan, kerja sama, dan budi baik, yang telah diberikan oleh semua pihak, penulis hanya bisa berdoa dan mengembalikan kepada Allah swt., semoga mendapat balasan yang setimpal, karena hanya kepada-Nyalah sebaik-baik tempat kembali.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, olehnya itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat kami harapkan demi perbaikan dalam penyusunan karya ilmiah dimasa-masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga karya ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang perpustakaan.

Amin....

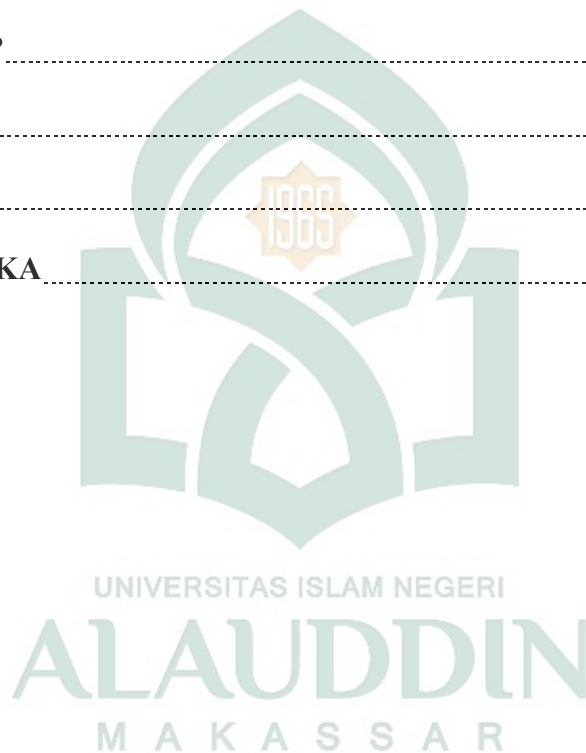
Penulis

Asniati
NIM: 40400113143

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Fokus Penelitian dan Deskripsi fokus.....	4
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN TEORETIS.....	9
A. Motivasi Kerja.....	9
B. Kualitas Layanan.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
A. Jenis dan Lokasi Penelitian.....	31
B. Sumber Data.....	32
C. Metode Pengumpulan Data.....	33
D. Instrument Penelitian.....	34

E. Variable penelitian.....	34
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	35
BAB IV ANALISIS MOTIVASI KERJA PENGELOLA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN ABDURRASYID DAENG LURANG.....	37
A. Motivasi Kerja Pengelola Perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang.....	49
B. Kualitas Layanan Pada perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang.....	52
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58



DAFTAR TABEL

A. Tabel 1. Data Informan.....	32
B. Tabel 2. Variable Penelitian.....	35
C. Tabel 3. Sarana dan Prasarana.....	40
D. Tabel 4. Jadwal Buka Perpustakaan.....	44
E. Tabel 5. Koleksi Perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang.....	45
F. Tabel 6. Koleksi X Perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang.....	46
G. Tabel 7. Koleksi Referensi.....	47
H. Tabel 8. SDM Perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang.....	48



ABSTRAK

Nama Penyusun : Asniati

Nim : 40400113143

Judul Skripsi : “Analisis motivasi kerja pengelola terhadap kualitas layanan di perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang”.

Skripsi ini membahas tentang Analisis motivasi kerja pengelola terhadap kualitas layanan di perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang. Adapun Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana motivasi kerja pengelola perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang dan bagaimana kualitas layanan pada perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui motivasi kerja pengelola perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang dan mengetahui kualitas layanan pada perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang.

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan di perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu pengelola dan pemustaka di Perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Motivasi kerja Pengelola perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang yaitu motivasi kerjanya sudah bagus karena saling bekerja sama, oleh karena itu dikarenakan para pustakawan yang berada di perpustakaan tersebut memiliki kerjasama yang baik serta memiliki keterampilan dan keahlian di bidangnya masing-masing dalam menjalankan tugasnya. Kualitas layanan yang ada di perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang belum terlalu memadai bagi pemustaka yang berkunjung di perpustakaan karena tidak ada jaringan internet dikarenakan para pustakawan masih acuh tak acuh dalam memperhatikan pelayanan perpustakaan kepada pemustaka.

Kata kunci: Motivasi kerja, kualitas layanan.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang masalah

Pengelola perpustakaan harus memiliki motivasi kerja yang bagus sehingga kegiatan pokok perpustakaan berjalan dengan semestinya. Adanya motivasi dalam bekerja dapat mendorong atau menggerakkan potensi pustakawan agar mau bekerja secara produktif dan mau bekerja dengan giat serta berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal sehingga dapat mewujudkan tujuan perpustakaan yang telah ditentukan. Kinerja yang baik sangat diperlukan dalam menjalankan tugas-tugas pengelola perpustakaan. Motivasi yang diperoleh oleh pustakawan berasal dari dalam dirinya sendiri dan dari luar dirinya. (Chandra, 2012:284)

Motivasi kerja pengelola perpustakaan sangat penting dalam melakukan sebuah pekerjaan apalagi dikalangan pustakawan, seperti yang kita ketahui motivasi kerja sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Tanpa adanya pengelola pelayanan perpustakaan tidak akan berjalan dengan baik.

Tugas pustakawan/Pengelola yang wajib dilakukan oleh setiap pustakawan: (1) memberikan layanan prima terhadap pemustaka; (2) menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif; dan (3) memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. (UU tentang perpustakaan NO.43 tahun 2007)

Seperti yang dikatakan dalam UU di atas bahwa pustakawan/Pengelola perpustakaan harus memberikan layanan prima terhadap pemustaka serta memberikan keteladanan dan menjaga nama baik suatu lembaga/instansi.

Dari pembahasan di atas maka ayat yang berkaitan dengan motivasi kerja di jelaskan dalam QS.At.Taubah/9:105 yang berbunyi:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Terjemahnya:

“Dan katakanlah: ‘Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat amal kamu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada yang maha mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu yang telah kamu kerjakan.’”

Dapat juga dikatakan bahwa ayat di atas menyatakan: “katakanlah, wahai Muhammad Saw., bahwa Allah menerima taubat,” dan katakanlah juga: “Bekerjalah kamu, demi karena Allah semata dengan aneka amal yang saleh dan bermanfaat, baik untuk diri kamu maupun untuk masyarakat umum, maka Allah akan melihat, yakni menilai dan memberi ganjaran amal kamu itu, dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat dan menilainya juga, kemudian menyesuaikan perlakuan mereka dengan amal-amal kamu itu dan selanjutnya kamu akan dikembalikan melalui kematian kepada Allah swt.

Ayat di atas menjelaskan bahwa pentingnya bekerja , begitu pula di dalam sebuah perpustakaan bahwa kita harus mempunyai motivasi dalam bekerja dengan

baik, Karena Allah sungguh menyukai orang-orang yang bekerja dengan tulus dan itu merupakan suatu amalan.

Adapun penelitian sebelumnya yang mendukung penelitian ini yaitu: Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta ditulis oleh Lucky Wulan Analisa mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan yang akan diteliti oleh peneliti yaitu tentang Analisis Motivasi Kerja Pengelola Perpustakaan di Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang, jadi dapat dilihat bahwa yang membedakan penelitian saya dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian sebelumnya membahas tentang lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan sedangkan penelitian yang akan saya teliti membahas tentang motivasi kerja pengelola perpustakaan dalam memberikan layanan. (Sri:2013)

Observasi awal yang telah penulis lakukan di Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang ditemukan bahwa motivasi kerja pengelola perpustakaan dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagaimana dikemukakan oleh Riski diantaranya jika pelayanan yang mereka berikan kepada pemustaka merupakan kewajiban mereka dalam memberikan layanan. Serta mereka biasa mendapatkan reward, memudahkan kenaikan jabatan, itu merupakan hal yang menjadi motivasi untuk mereka.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik melakukan penelitian di perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang dengan judul

Analisis Motivasi Kerja Pengelola Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa Terhadap Kualitas Layanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan yang menjadi batasan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut: "Analisis motivasi kerja pengelola perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang Kab. Gowa terhadap kualitas layanan".

1. Bagaimana motivasi kerja pengelola perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang?
2. Bagaimana kualitas layanan pada perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang?

C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis membatasi fokus penelitian, mengingat sangat luasnya objek yang berhubungan dengan judul yang dipilih, maka perlu ditentukan batasan penelitian. Fokus penelitian ini ialah: motivasi kerja pengelola perpustakaan dalam memberikan layanan meliputi faktor internal (riward) dan eksternal (kompetensi).

2. Deskripsi Fokus

Untuk mencegah kesimpangsiuran dan memperjelas serta mempermudah pembaca dalam memahami isi penelitian ini, maka penulis memberikan deskripsi terhadap kata-kata yang dianggap penting dalam judul tersebut, yaitu:

Bonus (reward) adalah sejumlah uang yang ditambahkan ke gaji karyawan, biasanya diperuntukkan bagi karyawan sebagai hadiah karena mereka telah melakukan pekerjaan dengan baik.

Kompetensi yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

komunikasi, artinya penyampaian informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

Reliability (kehandalan), meliputi dua aspek utama, yaitu konsisten kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*).

Motivasi kerja adalah tenaga pendorong atau penarik yang menyebabkan adanya tingkah laku kearah suatu tujuan tertentu. (Mulyasa, 2003:112).

Kata motivasi berasal dari bahasa latin “*movere*” yang artinya motivasi didefinisikan sebagai kesediaan motivasi kerjadalam memberikan kesiapan sebagai bukti dari motivasi hasil faktor internal dan faktor eksternal. Hal yang tersirat dari motivasi adalah gerakan untuk memenuhi suatu kebutuhan atau untuk mencapai suatu tujuan.

Ardiawan (2009: 22) mendefinisikan kualitas layanan sebagai dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas kinerja layanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.

Kualitas layanan menurut Tjiptono (2000: 52) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.

Kualitas layanan yaitu menggambarkan kualitas layanan, seperti tingkat yang dimana suatu servis bertemu dengan kebutuhan-kebutuhan atau harapan-harapan pelanggan (Lewis, 1990: 23).

D. Kajian Pustaka

1. Pengelolaan perpustakaan karangan (Noerhayati). Dalam buku ini membahas tentang peranan pustakawan terhadap motivasi siswa dalam memanfaatkan koleksi di perpustakaan, tujuan dan manfaat perpustakaan.
2. Analisis motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada dinas perindustrian dan perdagangan kota Semarang). Lucky Wulan Analisa (2011: 3). Semarang: Universitas Diponegoro Semarang. Skripsi ini membahas tentang motivasi kerja, dan kinerja karyawan.
3. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pustakawan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Gustini Putri Utami (2014: 5). Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Skripsi ini membahas tentang motivasi kerja.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak penulis capai dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui Motivasi Kerja Pengelola Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang
- b. Untuk mengetahui Kualitas Layanan pada perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

2. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, terdapat dua manfaat penelitian. Sehingga dalam penelitian ini juga mempunyai dua manfaat praktis dan teoritis.

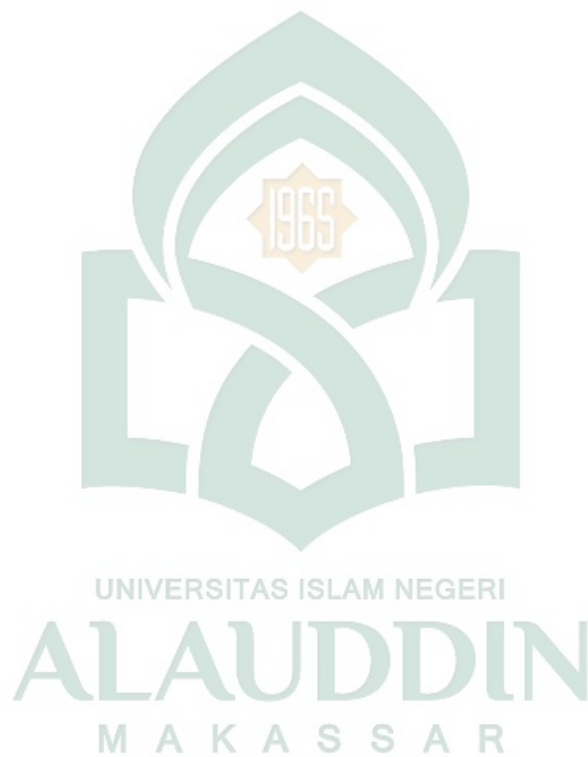
a. Manfaat Teoritis

Sebagai suatu karya ilmiah, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta dapat memperkaya pengetahuan dalam dunia ilmu perpustakaan khususnya bagi pustakawan dan jurusan ilmu perpustakaan fakultas adab dan humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pustakawan terutama dalam hal pembinaan dan pengelola perpustakaan, penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi bagi pengguna serta tenaga pengajar bidang perpustakaan khususnya mengenai penggunaan serta pengembangan, serta penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi kontribusi pengetahuan terutama

dalam bidang pengelola perpustakaan, dan menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti-peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut.



BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. Motivasi Kerja

1. Pengertian Motivasi

Kata “motif”, di artikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Motif dapat dikatakan sebagai daya penggerak dari dalam dan didalam subjek untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Berawal dari kata “motiv’ itu, maka motivasi dapat diartikan sebagai daya penggerak yang telah menjadi aktif (Sardiman ,2009:73).

Kata motivasi berasal dari bahasa latin “*movere*” yang artinya motivasi didefinisikan sebagai kekuatan psikologis dan sebagai suatu kesediaan peserta didik untuk menerima pembelajaran, dengan kesiapan sebagai bukti dari motivasi hasil faktor internal dan faktor eksternal dan bukan hasil eksternal saja. Hal yang tersirat dari motivasi adalah gerakan untuk memenuhi suatu kebutuhan atau untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Malthis dalam Lucky wulan Analisa (2011:14), motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Biasanya orang bertindak karena suatu alasan untuk mencapai tujuan

Motivasi Kerja adalah keinginan dari diri seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan yang di buktikan dengan semangat menggunakan semua kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya yang bertujuan untuk mendapatkan hasil kerja.

Menurut Robbins (2012:17) mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk melakukan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual. Setiap pimpinan perlu memahami proses-proses psikologikal apabila berkeinginan untuk membina karyawan secara berhasil dalam upaya pencapaian sasaran-sasaran keorganisasian. Motivasi juga didefinisikan sebagai dorongan dari dalam diri individu berdasarkan mana dari berperilaku dengan cara tertentu untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Adapun pemotivasian dapat diartikan sebagai pemberian motif-motif sebagai pendorong agar orang bertindak, berusaha untuk mencapai tujuan organisasional.

Menurut Malthis (2006; 114), motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Biasanya orang bertindak karena suatu alasan untuk mencapai tujuan. Motivasi adalah kemampuan untuk berbuat sesuatu sedangkan motif adalah kebutuhan, keinginan, dorongan untuk berbuat sesuatu. Motivasi seseorang di pengaruhi oleh stimuli kekuatan, intrinsik yang ada pada individu yang bersangkutan. Stimuli eksternal mungkin dapat pula mempengaruhi motivasi tetapi motivasi itu sendiri mencerminkan reaksi individu terhadap stimuli tersebut. Rumusan lain tentang motivasi karyawan adalah kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi, untuk mencapai tujuan-tujuan keorganisasian, yang dikondisi oleh kemampuan upaya demikian, untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu.

Definisi lain tentang motivasi dalam buku karangan (Winardi, 2001:134) merupakan hasil sejumlah proses, yang bersifat internal atau eksternal bagi seseorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan persistensi dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.

Atkinson telah mengungkapkan, motivasi masih merupakan suatu konsep yang masih kontroversial. Konsep motivasi semakin sulit didefinisikan, ketika dalam pembahasan psikologi terdapat istilah motif yang dalam penggunaannya terkadang berbeda dalam istilah motivasi. Dan kadang-kadang motif dan motivasi itu digunakan secara bersamaan dan dalam makna yang sama, hal ini disebabkan karena pengertian motif dan motivasi keduanya sukar dibedakan secara tegas. Motif itu adalah sesuatu yang ada dalam diri seseorang, yang mendorong orang tersebut untuk bersikap dan bertindak guna mencapai tujuan tertentu. Motif dapat berupa kebutuhan dan cita-cita. Motif ini merupakan awal dari proses motivasi, sehingga motif baru merupakan suatu kondisi intern atau disposisi (kesiap siagaan) saja. Sebab motif tidak selamanya aktif. Motif aktif pada saat tertentu saja, yaitu apabila kebutuhan untuk mencapai tujuan yang sangat mendesak.

Apabila suatu kebutuhan dirasakan mendesak untuk dipenuhi, maka motif dan daya penggerak menjadi aktif. Motif yang telah menjadi aktif inilah yang di sebut motivasi. *Motivasi* dapat di definisikan dengan segala sesuatu yang menjadi pendorong tingkah laku yang menuntut atau mendorong seseorang untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Mc. Donald: 2012 Motivasi adalah suatu perubahan energi didalam pribadi seseorang yang ditandai dengan timbulnya afektif (perasaan) dan reaksi untuk mencapai tujuan. perubahan energi dalam diri seseorang itu berbentuk suatu aktifitas nyata berupa kegiatan fisik. karena seseorang mempunyai tujuan tertentu dari aktifitasnya, maka seseorang mempunyai motivasi yang kuat untuk mencapainya dengan segala upaya yang dapat dia lakukan untuk mencapainya.

Proses Motivasi merupakan sebuah predisposisi untuk bertindak dengan cara yang khusus dan terarah pada tujuan tertentu sekalipun rumusan motivasi dibatasi hingga purposive atau yang diarahkan pada tujuan (Winardi, 2001). Winardi menggambarkan proses mekanisme dasar sebagai berikut:

Proses motivasi meliputi tiga langkah, yaitu:

1. Adanya suatu kondisi yang terbentuk dari tenaga-tenaga pendorong (desakan, motif, kebutuhan dan keinginan) yang menimbulkan suatu ketegangan atau tension.
2. Berlangsungnya kegiatan atau tingkah laku yang diarahkan kepada pencapaian suatu tujuan yang akan mengerdurkan atau menghilangkan ketegangan.
3. Pencapaian tujuan dan berkurangnya atau hilangnya ketegangan.

Proses motivasional dasar gambaran mekanisme menggambarkan manusia sebagai mahluk sosial berusaha untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan expektansi. Kebutuhan, keinginan dan expektansi tersebut menimbulkan ketegangan-ketegangan pada para manajer, yang dianggap mereka kurang menyenangkan.

Dengan anggapan bahwa perilaku khusus tertentu dapat mengurangi perasaan yang dimiliki, maka hal tersebut menyebabkan orang yang bersangkutan berperilaku. Perilaku tersebut diarahkan kepada tujuan untuk mengurangi kondisi ketegangan tersebut. Dimulainya perilaku tersebut menyebabkan timbulnya petunjuk-petunjuk yang memberikan umpan balik (informasi) kepada orang yang bersangkutan tentang dampak perilaku.

Menurut pendapat Diwan bahwa manusia mempunyai kebutuhan yang mendorong timbulnya perilaku. Motivasi, sebagaimana terlihat adalah berasal dari dalam diri individu yang kemudian diaplikasikan dalam bentuk perilaku. Perilaku terjadi karena suatu determinan tertentu, baik biologis maupun psikologis atau berasal dari lingkungan. Determinan ini akan merangsang timbulnya suatu keadaan psikologis tertentu dalam tubuh yang disebut kebutuhan, kebutuhan menciptakan suatu keadaan tegang (tention) dan ini mendorong perilaku untuk memenuhi kebutuhan tersebut (perilaku instrumental).

Bila kebutuhan terpenuhi, ketegangan akan melemah sampai timbul ketegangan lagi dengan munculnya kebutuhan baru. Inilah yang disebut motivasi. Tidak semua perilaku mengikuti pola daur seperti itu. Bila determinan yang menimbulkan kebutuhan itu tidak ada lagi, maka daur tidak terjadi.

Asmawaddah (2012) Motivasi memiliki tiga komponen pokok, yaitu:

1. Menggerakkan. Dalam hal ini motivasi menimbulkan kekuatan pada individu, membawa seseorang untuk bertindak dengan cara tertentu.

Misalnya kekuatan dalam hal ingatan, respon-respon efektif, dan kecenderungan mendapat kesenangan.

2. Mengarahkan. Berarti motivasi mengarahkan tingkah laku dengan demikian ia menyediakan suatu orientasi tujuan. Tingkah laku individu diarahkan terhadap sesuatu.
3. Menopang. Artinya, motivasi di gunakan untuk menjaga dan menopang tingkah laku, lingkungan sekitar harus menguatkan intensitas arah dorongan-dorongan dan kekuatan-kekuatan tertentu individu.

Dalam perkembangannya, motivasi dapat di bedakan menjadi dua macam, yaitu:

1. Motivasi intrinsik, adalah hal dan keadaan yang berasal dari dalam diri siswa sendiri yang dapat mendorongnya melakukan tindakan belajar. Termasuk dalam motivasi intrinsic siswa adalah perasaan menyenangkan materi dan kebutuhannya terhadap materi tersebut, misalnya untuk kehidupan masapan siswa yang bersangkutan.
2. Motivasi ekstrinsik, adalah hal dan keadaan yang datang dari luar individu siswa yang juga mendorongnya untuk melakukan kegiatan belajar. Pujian dan hadiah, peraturan/ tata tertib sekolah, suri teladan orang tua, guru, dan seterusnya merupakan contoh-contoh konkrit motivasi ekstrinsik yang dapat menolong siswa untuk belajar. Kekurangan atau ketiadaan motivasi, baik yang bersifat internal maupun yang bersifat eksternal, akan menyebabkan kurang

bersemangatnya siswa dalam melakukan proses pembelajaran materi-materi pelajaran baik disekolah maupun dirumah.

2. Tujuan Motivasi Kerja

Motivasi sebagai upaya yang dapat memberikan dorongan kepada seseorang untuk mengambil suatu tindakan yang dikehendaki, sedangkan motif sebagai daya gerak seseorang untuk berbuat. Karena perilaku seseorang cenderung berorientasi pada tujuan dan di dorong oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu. Sondang P. siagian (1995:138) mengartikan motivasi adalah daya dorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan (dalam bentuk keahlian/keterampilan).

Dengan dilakukannya motivasi kerja, terdapat tujuan-tujuan yang ingin didapatkan pihak perusahaan atau organisasi tersebut. Menurut Hasibuan (2004), tujuan-tujuan pemberian motivasi adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan
- b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- c. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- d. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
- e. Meningkatkan kedisiplinan karyawan.
- f. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
- g. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- h. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan.
- i. Meningkatkan kesehataraan karyawan.

- j. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
- k. Meningkatkan efesiensi penggunaan alat-alat dan bahan buku

Dari beberapa tujuan motivasi di atas maka kita dapat melihat pentingnya pemberian motivasi terhadap karyawan. Karena hal itu dapat meningkatkan produktivitas dan kinerjanya. Sebab kadangkala dalam diri seseorang karyawan ada yang merasakan kejenuhan bekerja, malas dan rasa bosan, jika hal ini terjadi dalam diri karyawan, dapat dilihat ciri-cirinya antara lain: ketidak-hadiran meningkat, disiplin merosot, produktivitas menurun, tingkat pelayanan yang kurang memuaskan, banyaknya karyawan yang keluar/berhenti dan pelamar kerja yang baru masuk.

Jadi motivasi kerja karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri dan mempengaruhi keberhasilan pencapaian tujuan bersama organisasi. Pekerja memiliki tingkatan kinerja berbeda-beda tentunya, dan tujuan berubah-ubah. Ada pekerja yang selalu terlihat semangat bekerja karena menginginkan kenaikan gaji atau promosi jabatan, hal tersebut wajar-wajar saja. Motivasi kerja pun bisa naik turun, tidak selamanya kegairahan dalam bekerja bisa terus berada pada titik maksimal. Kadang kala, seseorang pekerja dapat mengalami penurunan kinerja karena kejenuhan dalam bekerja, atau biasa saja karena berbagai permasalahan yang dihadapinya.

Motivasi merupakan salah factor kunci untuk bekerja dan mencapai kinerja yang tinggi. Kegiatan motivasi berkaitan dengan sejauh mana komitmen seseorang terhadap pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Karyawan yang motivasinya terhadap suatu pekerjaan rendah atau turun tidak memiliki komitmen

terhadap pelaksanaan/penyelesaian pekerjaannya. Karyawan tersebut termasuk orang yang kurang semangat atau motivasinya rendah. Pada dasarnya, yang membuat karyawan kehilangan motivasi atau tidak semangat salah satu faktornya adalah situasi dan kondisi pekerjaan itu sendiri. (Ahmad Edis sahar:2014)

3. Fungsi Motivasi

Menurut Hamalik (1992) fungsi motivasi yaitu :

1. Motivasi mendorong timbulnya kelakuan atau suatu perbuatan. Tanpa motivasi tidak akan timbul perbuatan seperti belajar.
2. Motivasi sebagai pengarah, artinya mengarahkan perbuatan kepada pencapaian tujuan yang diinginkan
3. sebagai penggerak, ia berfungsi sebagai mesin bagi mobil. Besar kecilnya motivasi akan menentukan cepat atau lambatnya suatu pekerjaan.

B. Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Ardiawan (2009: 22) mendefinisikan kualitas layanan sebagai dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas kinerja layanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.

Kualitas layanan menurut Tjiptono (2000: 52) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.

Kualitas layanan yaitu menggambarkan kualitas layanan, seperti tingkat yang dimana suatu servis bertemu dengan kebutuhan-kebutuhan atau harapan-harapan pelanggan (Lewis, 1990: 23).

Kualitas pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain. Oleh karena itu pelayanan merupakan proses atau sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan (Yunanta, 2015: 12).

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan rasa senang dan rasa puas kepada pemakai. Adapun bentuk riil layanan perpustakaan tersebut antara lain:

- a. Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan atau yang dikehendaki masyarakat pemakai.
- b. Menarik dan menyenangkan, serta menimbulkan rasa simpati
- c. Mengundang rasa ingin kembali (Nurbaya, 2012: 11).

Pelayanan perpustakaan merupakan cerminan dari wajah dan penampilan serta kinerja perpustakaan. Jika pelayanan perpustakaan kepada pemakai memuaskan maka mengisyaratkan kinerjanya baik, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan belum memuaskan maka mengisyaratkan kinerjanya baik, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan belum memuaskan maka perpustakaan mempunyai kualitas layanan yang kurang baik (Supriyana, 2008: 2).

Sedangkan menurut Simangunsong (2009: 17) pelayanan adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dalam memenuhi segala kebutuhan mereka.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang cukup vital di perpustakaan, karena menjadi ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan (pustaka). Bahkan salah satu kunci sukses dalam suatu perpustakaan terletak pada bagaimana perpustakaan memberikan layanan yang berkualitas. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan pada kualitas layanannya (Rizka, 2014: 4).

2. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan

Jenis-jenis layanan yaitu:

a. Layanan Sirkulasi

Layanan Sirkulasi Menurut Lasa Hs, layanan sirkulasi yang sering disebut bagian peminjaman adalah suatu pekerjaan, tugas, seksi maupun bagian di perpustakaan yang berhubungan dengan pemanfaatan koleksi karena kegiatan sirkulasi berhubungan langsung dengan pengguna, maka banyak sekali kegiatan yang dilakukan.

Menurut Soetminah layanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa memberikan bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.

b. Layanan referensi

Layanan Referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan. Layanan referensi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang disediakan bagi pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya.

c. Layanan Perpustakaan Keliling

Perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang dapat berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat lain untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tertentu, terutama apabila di daerah itu belum didirikan perpustakaan umum. Penyelenggaraan perpustakaan keliling ini dioperasikan oleh perpustakaan Nasional, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, maupun perpustakaan kota/kabupaten untuk merangsang masyarakat setempat agar mereka berkesempatan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan mereka dan sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Adapun layanan perpustakaan keliling terdiri dari layanan perpustakaan keliling darat/*mobile library*, book mobile seperti layanan perpustakaan mabulir, layanan perpustakaan sepeda onthel (Mitra Tema Bapak Sumanto) atau perpustakaan mobil keliling, ini dapat berupa, mobil, bis, sepeda, sepeda motor, andong, gerobak dan lainnya. Kemudian ada lagi layanan perpustakaan keliling mengapung seperti dengan feri, perahu, kapal, dan perpustakaan keliling terbang seperti layanan dengan helicopter dan lainnya (Lasa Hs 2009:269).

Pengertian perpustakaan keliling adalah bagian dari perpustakaan umum yang mendatangi atau mengunjungi pembacanya. Namun secara sederhana dapat disimpulkan bahwa perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan kendaraan dan membawa bahan pustaka serta memberikan layanan jasa perpustakaan kepada pengguna di daerah yang tidak terjangkau oleh perpustakaan umum/menetap (sulistyio-Basuki, 1991:48).

Hal penting yang perlu diperhatikan agar sukses dalam memberikan layanan prima adalah dimensi kualitas jasa/layanan. Karena kualitas jika dikelola dengan tepat berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang perusahaan. (Tjiptono,2008).

Muhammad Asril (2013) Tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.

5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
7. Untuk mempertahankan pelanggan.

Dari tujuan pelayanan prima tersebut diatas Sebab tujuan utama dari pelayanan prima adalah untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Pelayanan prima berfungsi sebagai berikut.

1. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
2. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
3. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
4. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
5. Memenangkan persaingan pasar.
6. Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
7. Memberikan keuntungan pada perusahaan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) kualitas jasa meliputi sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan), meliputi dua aspek utama, yaitu konsisten kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right from the first time*). Hal ini juga berarti bahwa perusahaan dapat memenuhi janji-janjinya. Secara spesifik hal ini meliputi:
 - a. Ketepatan dalam perhitungan rekening

- b. Menyimpan data (*record*) dengan benar
 - c. Menyampaikan jasa sesuai dengan janji yang disepakati
2. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk menyediakan jasa. Hal ini meliputi, ketepatan waktu (*timeliness*) dari jasa. Beberapa contoh diantaranya:
- a. Mengirim bukti transaksi secepatnya
 - b. Menelpun kembali kepada pelanggan dengan segera
 - c. Memberikan jasa secara cepat dan tepat (yaitu membuat janji dengan segera)
3. *Competence* (kompetensi) yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini meliputi:
- a. Pengetahuan dan keterampilan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan
 - b. Pengetahuan dan keterampilan karyawan yang mendukung operasi dari belakang
 - c. Kemampuan melakukan riset organisasi (misalnya: perusahaan sekuritas)
4. *Acces* (kemudahan akses) dimensi ini meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*). Hal ini berarti:
- a. Jasa dapat dengan mudah dihubungi melalui telepon (telepon tidak sibuk sehingga pelanggan tidak harus menunggu),
 - b. Waktu tunggu untuk menerima pelayanan tidak terlalu lama (misalnya antrian di Bank.

- c. Jam buka kerja yang nyaman bagi pelanggan
 - d. Lokasi fasilitas jasa yang nyaman dan mudah dijangkau
5. *Courtesy* (kesopanan) meliputi sikap sopan santun, menghargai, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact person* (termasuk resepsionis, operator telepon dll), dimensi ini meliputi:
- a. Memberi perhatian pada harta pelanggan
 - b. Penampilan petugas layanan yang bersih dan rapi
6. *Communication* (komunikasi), artinya penyampaian informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Hal ini juga berarti bahwa perusahaan harus menyesuaikan dengan bahasa pelanggan yang bermacam-macam, baik berbicara dengan pelanggan yang berpendidikan tinggi maupun pelanggan yang biasa-biasa saja. Termasuk didalamnya adalah:
- a. Memberi penjelasan mengenai jasa yang ditawarkan
 - b. Memberi penjelasan tentang biaya jasa
 - c. Memberi penjelasan tentang kelayakan antara jasa dan biayanya
 - d. Meyakinkan pelanggan bahwa masalahnya akan segera ditangani
7. *Credibility* (kredibilitas), yaitu sifat dapat dipercaya dan jujur. Hal ini termasuk memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan pelanggan. Hal-hal yang mendukung kredibilitas adalah:
- a. Nama perusahaan
 - b. Reputasi perusahaan

- c. Karakteristik pribadi *contact person*
 - d. Tingkat kesulitan saat terjadinya interaksi dengan pelanggan
8. *Security* (keamanan), yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Dimensi ini meliputi:

- a. Keamanan secara fisik (Akankah saya aman saat mengambil uang di mesin ATM?)
 - b. Keamanan finansial (Apakah perusahaan tahu dimana letak sertifikat saham saya?)
 - c. Kerahasiaan (Apakah transaksi saya dengan perusahaan terjaga kerahasiaannya?)
9. *Understanding/ knowing the customer* (mengerti/mengetahui pelanggan), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini meliputi:
- a. Mempelajari kebutuhan khusus pelanggan
 - b. Memberi perhatian secara individu
 - c. Mengenal pelanggan tetap (pelanggan yang sering dilayani)
10. *Tangibles* (berwujud) yaitu bukti fisik dari jasa:
- a. Berupa fasilitas fisik
 - b. Penampilan karyawan
 - c. Peralatan atau perlengkapan yang digunakan untuk memberikan jasa
 - d. Representasi fisik dari jasa seperti kartu kredit plastik atau buku rekening bank serta pelanggan lain yang memanfaatkan jasa

Bila kesepuluh dimensi tersebut dilakukan maka layanan prima akan dapat dicapai. Apalagi jika diikuti dengan keyakinan bahwa melayani pemustaka dengan baik adalah berbuat baik untuk dirinya sendiri. Disamping itu Garvin yang dikutip Tjiptono (2008) menerangkan bahwa kualitas produk terdiri atas delapan dimensi satu sama halnya bisa berkaitan erat:

- 1) Kinerja (*performance*), yakni efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah produk. Contohnya, konsumsi, bahan bakar mobil. Umumnya kinerja yang lebih bagus identic dengan kualitas yang lebih baik.
- 2) Fitur (*features*) yaitu atribut produk yang melengkapi kinerja dasar sebuah produk. Lihat saja produk computer, kamera TV, dan peralatan elektronik lainnya.
- 3) Reliabilitas (*reliability*) yaitu kemampuan sebuah produk untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya. Sebuah produk akan dikatakan *reliable* (andal) apabila kemungkinan kerusakan atau gagal dipakai selama usia desainnya sangat rendah. Kalau sebuah mesin cuci memiliki peluang kerusakan 2% selama 10 tahun pemakaian normal, bisa dikatakan mesin cuci tersebut 98% *reliable*.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi sebuah produk memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya, misalnya dalam hal ukuran, kecepatan, kapasitas, daya tahan dan seterusnya.

- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah produk mentolerir tekanan, stress atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti. Bola lampu (*light bulb*) merupakan salah satu contoh produk yang daya tahannya rendah. Bola lampu gampang putus dan rusak, serta tidak dapat diperbaiki. Sebaliknya, tong sampah cenderung tahan banting dan bisa dipakai dalam berbagai situasi.
- 6) *Serviceability*, yakni kemudahan pereparasi sebuah produk. Sebuah produk dikatakan sanga *serviceability* apabila bisa direparasi secara mudah dan murah. Banyak produk yang membutuhkan reparasi oleh teknisi, seperti halnya peralatan elektronik, computer, dan otomotif.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fifik mobil yang menarik, model/desain yang artistic, warna yang sesuai preferensi masing-masing pelanggan, aroma parfum yang paling disukai, aroma roti yang mampu memancing selera makan, dan sebagainya.
- 8) Persepsi kualitas (*perceived quality*) yaitu cerita dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut atau fitur produk yang akan debeli, maka pembeli mempersiapkan kualitasnya dari aspek harga, nama merek, iklan, reputasi perusahaan, maupun Negara pembuatnya. Karena sifatnya perseptual, makanya setiap orang punya opini sendiri-sendiri. Contohnya, jajak pendapat mengenai pesepakbola dan kesebelasan terbaik, actor dan artis tercantik, kampus terbaik, merek paling memuaskan, dan sejenisnya.

Lain halnya dengan Gasperes (2002) yang menyatakan sepuluh dimensi kualitas layanan, yaitu:

- a) Ketetapan waktu pelayanan.
- b) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.
- c) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal.
- d) Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan dan keluhan dari pelanggan eksternal.
- e) Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
- f) Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, dan banyaknya fasilitas pendukung.
- g) Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
- h) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
- i) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi.
- j) Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti; lingkungan, keberhasilan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, dan lain-lain.

Sementara itu, Cornelius (2002) dalam penyampaian operasional pelayanan prima menjelaskan bahwa terdapat empat dimensi kualitas layanan yang dapat juga diaplikasikan di perpustakaan, yaitu:

a) Dimensi waktu

Dimensi waktu dimulai dari perencanaan program sampai produk program dilaksanakan. Perhatian pada waktu harus konsisten dan dengan control yang baik. Misalnya, program pengadaan koleksi, dimulai dari identifikasi kebutuhan pemustaka sampai pemenuhan kebutuhannya.

b) Dimensi biaya

Perpustakaan mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai penunjang proses pembelajaran. Suatu proses dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena itu jika terjadi biaya dalam memberikan layanan, misalnya jasa penelusuran informasi, maka hendaknya biaya tersebut terjangkau oleh pemustaka.

c) Dimensi kualitas

Dimensi ini oleh Barlow yang dikutip Sentana (2006) ditekankan bahwa sebaiknya jangan berbicara tentang kepuasan pemustaka atau *customer satisfaction*, kalau kualitas layanan perpustakaan belum mampu diwujudkan. Karena kualitas pelayanan adalah kunci utama yang mengantarkan perpustakaan berfungsi sebagai penunjang pembelajaran

d) Dimensi moral

1) Berbuat baik

- 2) Melakukan sesuai dengan aturan
- 3) Selalu mengatakan yang baik
- 4) Selalu mengatakan dengan jujur



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistic dengan cara mendeskripsikan dalam format kata-kata bahasa, pada suatu konteks khusus yang dialami dan dimanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2006:50).

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (Sugiyono, 2009: 9).

2. Lokasi dan waktu Penelitian

Penelitian ini bertempat di Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang jln. Kenanga Sungguminasa Gowa, No 74 Sulawesi Selatan dan penelitian ini dilaksanakan pada 8 Septembar s/d 7 Oktober 2017.

B. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari informan yaitu pustakawan di Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang dengan memberikan sejumlah pertanyaan dalam pedoman wawancara. Adapun yang menjadi informan sebagaimana dalam table berikut:

NO	NAMA	JABATAN
1	Muliati, S.Hum	Pustakawan
2	Safaruddin, S. Sos. M.AP	Pustakawan
3	Harpida	Pengelola
4	Desi	Mahasiswa
5	Ahmad	Mahasiswa
6	Sri Hartati	Pelajar

Table. 1 Data informan 2017

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh untuk melengkapi data primer berupa buku-buku, artikel, dokumen-dokumen atau laporan yang dapat mendukung pembahasan dalam kaitannya dengan penelitian ini dan informan.serta hasil observasi di perpustakaan.

C. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Maka dari itu dalam Penelitian ini penulis menggunakan tiga macam teknik dalam pengumpulan data yaitu:

a. Pengamatan (observasi)

Nasution dalam Sugiyono (2009: 226) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Sedangkan menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2009: 227) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses.

Teknik ini menggunakan pengamatan langsung terhadap objek, yaitu langsung mengamati apa yang sedang dilakukan dan sudah dilakukan.

b. Wawancara (*interview*)

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara langsung atau tatap muka terhadap 6 orang responden dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber

informasi khusus dari karangan/ tulisan, wasiat, buku, undang-undang, dan sebagainya.



D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang diperlukan atau yang dipergunakan untuk mengumpulkan data, dalam penelitian kualitatif, alat atau instrument utama pengumpulan data adalah manusia, yaitu peneliti itu sendiri atau orang lain yang membantu peneliti (Afrizal, 2014: 134).

Selain peneliti sebagai instrumen utama, untuk mendapatkan data penelitian, peneliti akan menggunakan pedoman wawancara yang dilengkapi dengan HP.

1. Sebagai alat untuk mendokumentasi
2. Mengambil gambar
3. Merekam dan lain-lain.

F. Variable penelitian

NO	Variabel	Indikator
1	Motivasi Kerja	-Tenaga pendorong -kompetensi -Komunikasi -Kehandalan -Keinginan
2	Kualitas Layanan	-memenuhi kebutuhan informasi -kepuasan -Pemasaran jasa -Produk

Tabel 2. Variable penelitian 2017

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang lain tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Menganalisis data dilakukan dengan memberikan penafsiran atau interpretasi terhadap data yang diperoleh, terutama data yang langsung berhubungan dengan masalah penelitian. Interpretasi ini akan menggambarkan pandangan peneliti sesuai dengan pemahaman terhadap teori dan fenomena yang ada di lapangan (Sugiyono, 2009: 243).

Data yang dikumpulkan baik melalui wawancara mendalam, pengamatan maupun pencacatan dokumen dikumpulkan dan dianalisis dengan membuat interpretasi. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada waktu bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung.

Analisis data dilakukan melalui tiga alur, yakni:

a. Reduksi data

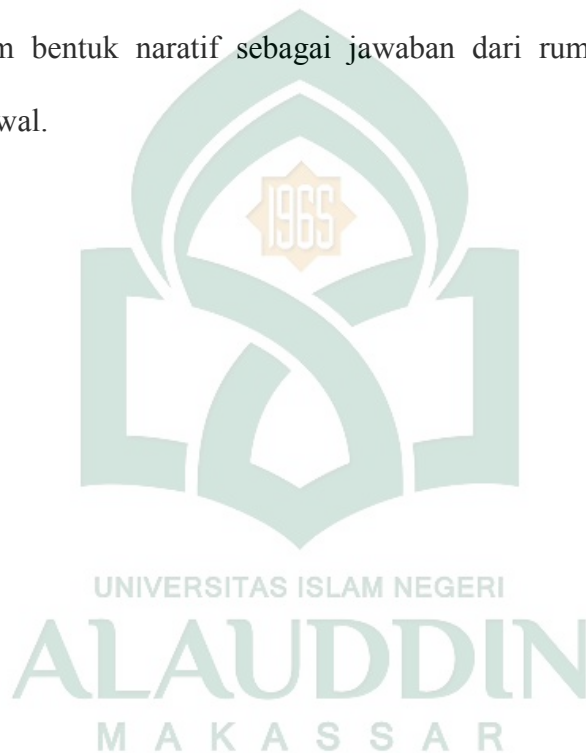
Tahap ini dilakukan proses penyeleksian, pemfokusan, penyederhanaan dan pengabstraksian data dari *field note*. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.

b. Penyajian data

Penyajian data yaitu data yang sudah direduksi disajikan dalam bentuk uraian singkat berupa teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut maka data akan mudah dipahami sehingga memudahkan rencana kerja selanjutnya.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu data yang sudah disajikan dianalisis secara kritis berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh di lapangan. Penarikan kesimpulan dikemukakan dalam bentuk naratif sebagai jawaban dari rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

1. Sejarah Singkat Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang terletak di sungguminasa jalan Kenanga nomor 7A Kabupaten Gowa, dimana kita ketahui bahwa Kabupaten Gowa adalah tempat orang-orang terkenal seperti Sultan Hasanuddin yang dapat pengakuan “De Hances van Oesten” dari bangsa atau negara lain, Syekh Yusuf yang terkenal sebagai cendekiawan, Karaeng pattingalloang yang terkenal sebagai cendekiawan dengan kemampuan menggunakan delapan bahasa asing dan memiliki koleksi perpustakaan 300 buku dan naskah (lontara) tetapi juga ilmu pengetahuan dikembangkan Aksara Lontara yang mulai digunakan pada aba ke-15 memungkinkan berbagai ilmu pengetahuan pada masanya ditulis dan diwariskan secara luas.

Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang dibawah naungan yayasan karaeng pattingalloang. Perpustakaan ini diberi nama Abdurrasyid Daeng Lurang berdasarkan pada nama pendirinya yaitu : didirikan oleh Bapak Professor Muhammad Ryas Rasyid dan Daeng Lurang adalah nama ayahnya. Ia ingin mengabdikan nama beliau. Serta dibantu oleh Dr. Syahrul Yasin Limpo, SH, M.Si. dan Drs. H. Andi Tjoneng Mallombasang, bertujuan untuk melakukan pengkajian dalam rangka pembangunan sumber daya manusia yang berwawasan kebangsaan, yang melakukan dokumentasi serta publikasi naskah-naskah untuk

bertujuan usaha yang dilakukan yayasan tersebut adalah mendirikan perpustakaan, untuk melakukan pengkajian dan penelitian, melakukan pendokumentasi, mengadakan seminar-seminar dan symposium mengadakan kerja sama dengan badan pihak lain dalam rangka mencapai maksud dan tujuan yayasan tersebut.

Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang diresmikan pada hari jum'at tanggal 23 februari 2001 oleh Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan H. Zainal Basri. Perpustakaan ini dibangun menempati lokasi tanah seluas 500 m2 dengan luas bangunan 1200 m2 dengan anggaran biaya sebesar Rp. 2.100.000.000, terletak di tengah kota sungguminasa dengan akses yang cukup mudah. Perpustakaan tersebut didirikan dengan konstruksi tiga lantai dan mempunyai koleksi sebanyak 14.585 judul, dengan 28.465 eksamplar, serta mempunyai fasilitas sarana modern seperti komputer digunakan untuk mengelolah perpustakaan. Administrasi perpustakaan dan komputerasi katalog serta alat komunikasi yang memungkinkan akses antara perpustakaan di Indonesia maupun di luar negeri.

2. Sarana dan Prasarana Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

a. Gedung Perpustakaan

Gedung perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang menempati koleksi tanah seluas 5000 m2 dengan luas bangunan 1200 m2 terletak ditengah kota Sungguminasa dengan akses yang cukup mudah. Perpustakaan tersebut didirikan

dengan konstruksi tiga lantai dilengkapi dengan berbagai koleksi buku, jurnal, hasil kajian, dan naskah-naskah tua, baik yang bersumber dari dalam negeri dan dari berbagai disiplin ilmu. Selain itu, perpustakaan tersebut dilengkapi dengan fasilitas sarana modern seperti komputer, alat komunikasi yang memungkinkan akses antar perpustakaan di Indonesia maupun di luar negeri.

Gedung perpustakaan seluas 1200 m² yang memiliki tiga lantai di bangun dengan anggaran biaya sebesar Rp. 2.100.000.000. biaya tersebut termasuk biaya pembuatan tempat parkir, akses jalan dan sarana penunjang lainnya.

Demikian halnya Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang, telah memiliki beberapa sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pengolahan perpustakaan untuk lebih jelasnya kita lihat tabel dibawah ini dikemukakan keadaan sarana dan prasarana, perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang.

Tabel 3

Sarana dan Prasarana

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah
1	Meja Baca	25
2	Kursi	48
3	Rak Buku	60
4	Meja Sirkulasi	1

5	Rak Majalah	2
6	Komputer	5
7	Rak Penitipan Barang	1
8	Gantungan Koran	1
9	Telefon	1

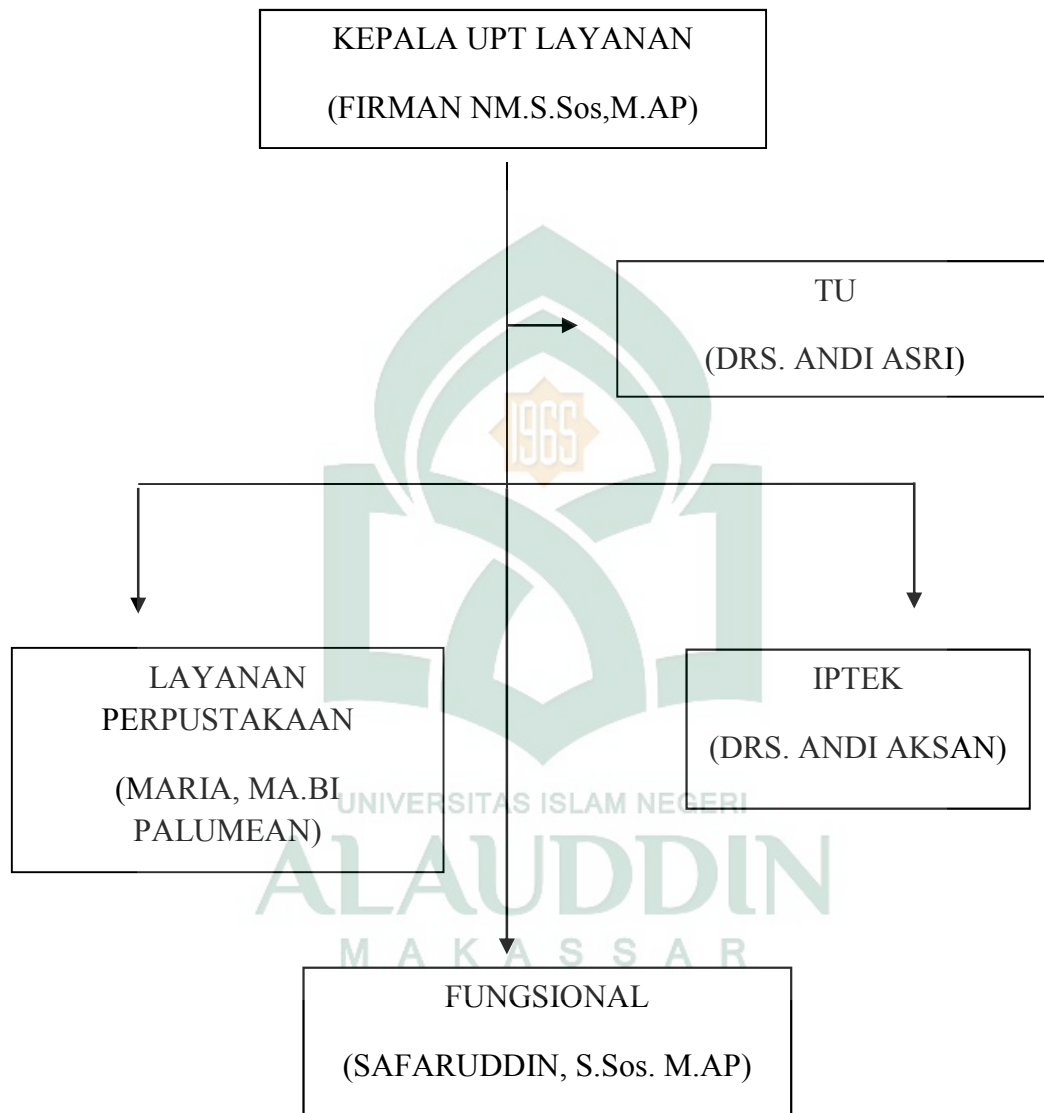
Sumber : Perputakaan Abdurrasyid Daeng Lurang 2017

3. Struktur Organisasi perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

Struktur organisasi merupakan salah satu syarat yang paling penting karena menghimpun beberapa orang untuk bekerja sama dan bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diembannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini diperlukan dalam setiap organisasi karena banyak pekerjaan yang harus diselesaikan, lancar atau tidaknya suatu organisasi yang dimiliki dan disesuaikan dengan kondisi dan aturan yang berlaku ditempat tersebut.

Tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan efisien dan efektif apabila terhadap suatu sistem kerja yang baik, baik melalui pembagian tugas dan tanggung jawab maupun wewenang. Efisien disini dalam melanjutkan tugasnya masing-masing dapat mencapai perbandingan yang terbaik antara hasil karya dan usaha. Peranan suatu organisasi yang ada dapat dijalankan dengan tertib. Hal ini dipersatukan dengan tata hubungan yang sederhana dan harmonis serta dapat berhasil. Struktur Organisasi Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang di gambarkan didalam skema dibawah ini:

**STRUKTUR ORGANISASI UPTT PERPUSTAKAAN ABDURRASYID
DAENG LURANG**



Sumber : Perputakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

4. Visi dan Misi Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

a. Visi

Visi Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang yaitu pembudayaan masyarakat gemar membaca dan masyarakat sadar arsip menuju terciptanya masyarakat yang cerdas dan tertib arsip.

b. Misi

Misi Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang yaitu memberi layanan pustaka dan kearsipan kepada masyarakat maupun lembaga-lembaga/institusi secara langsung dan profesional, membangun sinergitas antar provinsi dan kab/kota maupun lembaga-lembaga masyarakat lainnya dalam pembudayaan gemar membaca dan tata kelola kearsipan dan melaksanakan sinergi dan memfasilitasi institusi/lembaga-lembaga masyarakat lainnya dalam peningkatan layanan perpustakaan dan kearsipan.

5. Layanan Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

a. Sistem Layanan

Pelayanan perpustakaan adalah suatu kegiatan memberikan pelayanan dan bantuan informasi kepada pengguna agar memperoleh bahan pustaka yang dibutuhkannya. Semua bahan pustaka yang telah siap disusun di rak untuk dibaca dan dipinjamkan bagi yang membutuhkannya. Jam layanan perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

No	Hari	Buka	Tutup
1	Senin-kamis	08.00-12.00	12.00-13.00
		13.00-16.00	
2	Jum'at	08.00-11.30	11.30-13.00
		13.00-15.00	

Tabel. 4 jadwal buka perpustakaan 2017

b. Jenis Layanan Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

Layanan di perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang yaitu layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi adalah suatu layanan yang memberikan kesempatan kepada pengguna untuk meminjam bahan perpustakaan untuk dibawa keluar perpustakaan. Namun sirkulasi juga dapat diartikan perputaran dan peredaran yang memiliki cakupan yang luas dan tidak hanya terdiri dari suatu kegiatan yaitu peminjaman tetapi mencakup banyak kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi dengan cepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan, baik itu peminjaman maupun pengambilan bahan pustaka.

6. Koleksi Bahan Pustaka di Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

Koleksi perpustakaan merupakan salah satu faktor penunjang dalam hal mengembangkan suatu perpustakaan sehingga perlu adanya perhatian yang cukup terhadap keadaan koleksinya.

Keadaan koleksi yang ada dipergustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang mempunyai jumlah koleksi yang cukup banyak, mulai dari koleksi umum maupun agama.

Tabel 5
Jumlah koleksi yang ada dipergustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

No	Kelas	Jenis Koleksi	Eksampler	Jumlah
1	000-900	Karya Umum	13.500	27.000
2	100-199	Filsafat	3570	
3	200-299	Agama	6.000	12.000
4	300-399	Ilmu sosial	75	150
5	400-499	Bahasa	58	174
6	500-599	Ilmu Murni	30	60
7	600-699	Ilmu terapan	20	40
8	700-799	Kesenian	10	20
9	800-899	Kesusastraan	20	40
10	900-999	Sejarah/biografi		
	Jumlah		19.748	39.554

Sumber data : Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang 2017

Tabel 6

Koleksi yang memakai “X” di perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

No	Kelas	Jenis koleksi	Judul	Eksampler
1	2 X 0	Islam (umum)	778	1.200
2	2 X 1	Al- Qur'an	18	36
3	2 X 2	Hadist	62	124
4	2 X 3	Aqidah dan ilmu kalam	22	66
5	2 X 4	Fiqih	30	60
6	2 X 5	Akhlak dan tasawuf	13	26
7	2 X 6	Sosial budaya	19	57
8	2 X 7	Filsafat dan perkembangannya	37	111
9	2 X 8	Aliran dan sekte-sekte	21	42
10	2 X 9	Sejarah islam	23	69
	Jumlah		1.023	1.791

Sumber data : Buku inventaris Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

Tabel 7
Koleksi Referensi

No	Jenis Koleksi	Judul	Eksamplar
1	Kamus	10	20
2	Ensiklopedi	8	18
3	Laporan tahunan	7	15
4	Bibliografi	5	10
5	Almanak	3	9
6	Tesis	6	8
7	Disertasi	3	3
	Jumlah	42	83

Sumber data: Buku investaris Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

Jumlah koleksi yang ada dipergustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang meliputi, koleksi karya umum mulai dari klasifikasi 000-900 berjumlah 39.554 eksemplar. Koleksi buku-buku Islam dengan kode “X” berjumlah 1.791. koleksi referensi berjumlah 83. Sehingga keseluruhan jumlah koleksi perpustakaan hingga saat ini berjumlah 41.428 eksemplar.

7. Sumber Daya Manusia (SDM) Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

Untuk mendukung operasional lancarnya pelayanan informasi di perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang, perpustakaan dikelola oleh 32 pegawai dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 8

SDM Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

No.	Nama	Bidang Kerja	Jabatan
1	Drs. H. Firman Aris, M. Si	-	Kepala UPT Perpustakaan
2	Iskandar Imail , S.Sos, M.Pd	-	Kasubag TU UPTB-PL
3	Irwan, S.Sos., M. Ap	-	Kepala SUB Bidang Pengembangan, Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka
3	Marhaban, S. Hum	Pelestarian	Pustakawan

4	Hj. Samsani, S. Sos, MM	Pelestarian	Pustakawan
5	Arwidia, S. Ap	Tata Usaha	Bendahara
6	Hamriati, A. Mk.	Tata Usaha	Staf
7	Harman Rivaldi, S.Kom	Tata Usaha	Staf
8	Putriyanti, S. Pd.	Tata Usaha	Staf
9	Hijrawati, S. Pd	Tata Usaha	Staf
10	Safaruddin, S.Sos., M. Ap	Kordinator layanan	-
11	Muliati, S. Hum	Layanan Statis	-
12	Syamsiah, S.Sos., M. Ap	Layanan Statis	-
13	Harpida	Layanan Statis	-
14	Andi Rahmayanti, S. Sos	Layanan Statis	-
15	Novitasari Andi Lawi, SH.	Layanan Statis	-
16	Andi Don Djamerro	Layanan Statis	-
17	Abd. Samad	Layanan Keliling	-
18	Siappa	Layanan Keliling	-

19	Tasman	Layanan Keliling	-
20	Siti Hasmah, S. Ikom	Layanan Keliling	-
21	Asni Bidol	Layanan Keliling	
22	Boedi Soedijanto, SH.	Layanan Keliling	-
23	Zainuddin	Petugas Locker	-
24	Muh. Rezqi Novianti HR	Petugas Locker	-

Sumber : Perputakaan Abdurrasyid Daeng Lurang 2017

B. Motivasi Kerja Pengelola Perpustakaan Abdurrasyid DaengLurang

Motivasi Kerja pengelola perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang yaitu berusaha memenuhi kebutuhan penggunaanya dari berbagai lapisan masyarakat, yang memberikan pelayanan kepada pemustaka, maka dari itu motivasi kerja pengelola sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Dengan adanya motivasi kerja maka dapat menunjang kualitas layanan.

Motivasi Kerja pengelola perpustakaan merupakan keinginan dari diri seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan yang di buktikan dengan semangat menggunakan semua kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya yang bertujuan untuk mendapatkan hasil kerja.

Dari kutipan di atas maka dapat di perkuat hasil wawancara dengan informan 1 berikut mengatakan bahwa:

Motivasi saya untuk bekerja di perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang yaitu, karena saya bisa belajar lebih banyak lagi tentang ilmu

perpustakaan dan mendapatkan ilmu-ilmu yang banyak dan tentunya bermanfaat, serta banyak buku-buku bacaan yang menarik serta memotivasi bagi pemakai. (Muliati, wawancara, Rabu 13 September 2017)

Seperti yang di ungkapkan oleh informan 1 di atas di perkuat dengan pernyataan informan 2 dan 3 yaitu mengatakan.

Saya harus memberikan layanan terbaik kepada pemustaka karena itu merupakan kewajiban seorang pengelola perpustakaan. (safir, wawancara, Senin 18 September 2017)

Dengan semangat yang ada kita harus mengembangkan keterampilan atau potensi yang ada dalam diri. (Harpida, wawancara, Kamis 21 September 2017)

Dari hasil wawancara di atas maka dapat dipahami bahwa motivasi dalam bekerja itu sangat penting karena tanpa adanya motivasi dalam melakukan suatu pekerjaan hasilnya tidak akan memuaskan. Seperti yang di katakan oleh Ahmad Edis sahar (2014) bahwa Motivasi kerja salah faktor kunci untuk bekerja dan mencapai kinerja yang tinggi. Kegiatan motivasi berkaitan dengan sejauh mana komitmen seseorang terhadap pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Staf yang motivasinya terhadap suatu pekerjaan rendah atau turun tidak memiliki komitmen terhadap pelaksanaan/penyelesaian pekerjaannya. Staf tersebut termasuk orang yang kurang semangat atau motivasinya rendah. Pada dasarnya, yang membuat staf kehilangan motivasi atau tidak semangat salah satu faktornya adalah situasi dan kondisi pekerjaan itu sendiri.

Pengelola perpustakaan memiliki motivasi tersendiri dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka serta ada dorongan dari pihak lain. Maka dari itu

peneliti melakukan wawancara mengenai dorongan atau motivasi dari pihak lain, berikut kutipan wawancara dengan informan 1 menyatakan bahwa:

Biasanya kita mendapatkan bonus dari kepala perpustakaan. sehingga menunjang untuk memberikan pelayanan yang baik. (Muliati, wawancara, Senin 25 September 2017)

Seperti yang di ungkapkan oleh informan 1 di atas di perkuat dengan pernyataan informan 2 dan 3 yaitu mengatakan bahwa.

“Mentaati aturan yaitu datang tepat waktu.” (safir, wawancara, Rabu 27 September 2017)

“mengikuti jadwal dan aturan yang ada di perpustakaan.” (Harpida, wawancara, Rabu 27 September 2017)

Dari hasil wawancara di atas maka dapat dipahami bahwa dengan adanya bonus/hadiah dari kepala perpustakaan, pengelola perpustakaan dapat termotivasi dalam bekerja. Seperti yang dikatakan oleh Malthis (2006; 114), bahwa keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Biasanya orang bertindak karena suatu alasan untuk mencapai tujuan. Motivasi adalah kemampuan untuk berbuat sesuatu sedangkan motif adalah kebutuhan, keinginan, dorongan untuk berbuat sesuatu. Motivasi seseorang di pengaruhi oleh stimuli kekuatan, intrinsik yang ada pada individu yang bersangkutan. Stimuli eksternal mungkin dapat pula mempengaruhi motivasi tetapi motivasi itu sendiri mencerminkan reaksi individu terhadap stimuli tersebut. Akan tetapi penulis lebih mengikuti pendapat yang dikatakan informan 1 bahwasanya dengan adanya bonus/reward dari kepala

perpustakaan dapat termotivasi dalam bekerja serta memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka.

Motivasi kerja pengelola perpustakaan dalam menarik minat kunjung pemustaka sangatlah penting dalam hal melakukan pelayanan dalam suatu perpustakaan. Seperti halnya dalam bekerja kita harus mempunyai motivasi yang tinggi agar hasil dari yang kita kerjakan dapat memuaskan, berikut kutipan wawancara dengan informan 1 menyatakan bahwa:

Kita sebagai pustakawan harus melihat hal ini dari sisi positif, pustakawan harus mampu memahami perubahan yang terjadi dalam masyarakat dan berusaha mengikuti dan kemudian mengubah pola-pola layanan tersebut. Contoh yang dapat dilakukan yaitu dengan adanya laptop yang dibawah pengguna/pemustaka maka perpustakaan harus menyediakan fasilitas seperti jaringan internet melalui Wifi. Agar pemustaka sering berkunjung ke perpustakaan. (Muliati, wawancara, Senin 25 September 2017)

Seperti yang di ungkapkan oleh informan 1 di atas di perkuat dengan pernyataan informan 2 dan 3 yaitu mengatakan.

“melalui promosi di sekolah-sekolah, dan adanya perpustakaan keliling.” (safir, wawancara, Rabu 27 September 2017)

Adanya promosi di sekolah-sekolah, dengan cara membagi brosur kepada masyarakat. (Harpida, wawancara, Rabu 27 September 2017)

Dari hasil wawancara di atas maka dapat dipahami bahwa pustakawan melakukan berbagai promosi seperti di sekolah, masyarakat dengan cara membagikan brosur dan pamflet. Itulah cara atau usaha yang dilakukan pengelola perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang. Seperti yang dikatakan oleh Ardiawan (2009: 22) bahwa

kualitas layanan sebagai dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas kinerja layanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. Akan tetapi penulis lebih mengikuti pendapat yang dikatakan informan 2 dan informan 3 bahwasanya pustakawan perlu melakukan promosi di sekolah-sekolah dengan membagikan brosur.

C. Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Abdurrasid Daeng Lurang

Di dalam suatu perpustakaan perlu adanya layanan. Layanan merupakan suatu sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas dan nyaman dalam melayani pemustaka, Kualitas layanan pada perpustakaan Abdurasyid Daeng lurang kurang memuaskan karena pelayanannya kurang memperhatikan pemustaka.

Dari kutipan di atas maka dapat di perkuat hasil wawancara dengan informan 1 berikut mengatakan bahwa:

Menurut saya masih belum memuaskan karena pustakawannya kurang memperhatikan tingkat layanan di perpustakaan seperti koleksinya belum up to date. (Desi, wawancara, Kamis 14 September 2017)

Seperti yang di ungkapkan oleh informan 1 di atas di perkuat dengan pernyataan informan 2 dan 3 yaitu mengatakan.

“pelayanannya baik tapi koleksinya masih kurang dan belum up to date. (Ahmad, wawancara, Selasa 19 September 2017)

“kurang memadai serta tempatnya kurang strategis. (Sri Hartati, wawancara, Jumat 22 September 2017)

Dari hasil wawancara di atas maka dapat dipahami bahwa kualitas layanan pada perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang belum memuaskan karena pustakawannya kurang memperhatikan layanan yang ada di perpustakaan serta tempatnya kurang strategis, dan koleksinya belum up to date. Seperti yang dikatakan oleh Supriyana (2008: 2) Pelayanan perpustakaan merupakan cerminan dari wajah dan penampilan serta kinerja perpustakaan. Jika pelayanan perpustakaan kepada pemakai memuaskan maka mengisyaratkan kinerjanya baik, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan belum memuaskan maka mengisyaratkan kinerjanya baik, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan belum memuaskan maka perpustakaan mempunyai kualitas layanan yang kurang baik.

Kualitas dalam suatu perpustakaan merupakan hal yang penting untuk menunjang kegiatan pemustaka agar dapat mengukur sampai dimana kualitas layanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka. Maka dari itu penulis melakukan wawancara kepada pemustaka apakah pengelola telah memberikan pelayanan yang baik sehingga mereka puas dengan layanan tersebut.

Dari kutipan di atas maka dapat diperkuat hasil wawancara dengan informan 1 berikut mengatakan bahwa:

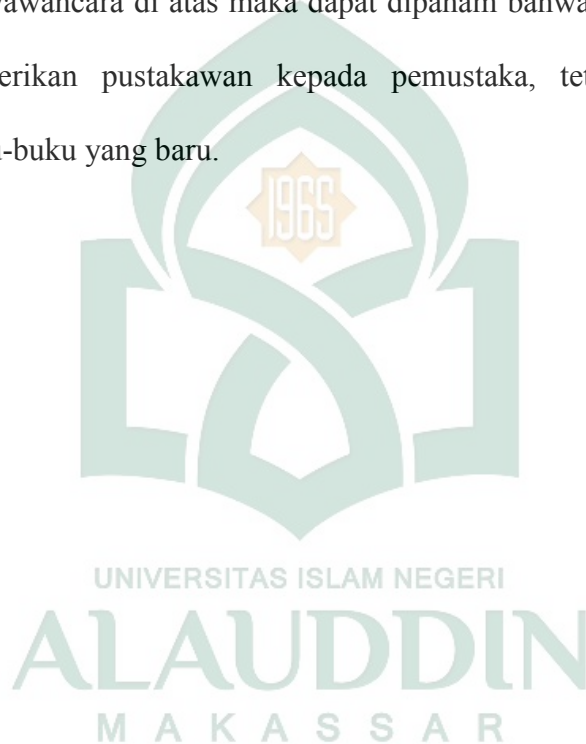
Belum sepenuhnya puas, karena fasilitas yang ada di perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang belum memenuhi untuk standar dan pelayanan perpustakaan. (Desi, wawancara, Selasa 26 September 2017)

Seperti yang diungkapkan oleh informan 1 di atas diperkuat dengan pernyataan informan 2 dan 3 yaitu mengatakan bahwa.

Pelayanannya cukup memuaskan karena pustakawannya ramah dan melayani dengan baik.” (Ahmad, wawancara, senin 2 Oktober 2017)

“Pelayananyana disini baik tapi buku-buku disini masih buku-buku lama.” (Sri hartati, wawancara, Rabu 4 Oktober 2017)

Dari hasil wawancara di atas maka dapat dipaham bahwa cukup puas dengan layanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka, tetapi mereka masih membutuhkan buku-buku yang baru.



BAB V

PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup dalam penelitian yang berjudul *Analisis Motivasi kerja pengelola terhadap kualitas layanan di perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang*. Bab ini akan dipaparkan kesimpulan dan saran dari seluruh hasil pembahasan penelitian ini.

A. Kesimpulan

Adapun rincian kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Motivasi kerja pada perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang yaitu motivasi kerjanya sudah bagus karena tanpa adanya motivasi dari diri sendiri kita tidak akan dapat melayani pemustaka dengan baik serta pelayanan perpustakaan tidak akan berjalan dengan lancar. sehingga pengelola perpustakaan harus memiliki keterampilan dan keahlian di bidangnya masing-masing dalam menjalankan tugasnya.
2. Kualitas layanan pada perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang belum memadai karena kurangnya fasilitas serta tidak ada jaringan internet sehingga pemustaka jarang berkunjung ke perpustakaan, sehingga pustakawannya acuh tak acuh dalam memperhatikan layanan yang ada di perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang serta tempatnya kurang strategis dan koleksinya belum Up to Date.

B. Saran

1. Kepada pengelola perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang agar meningkatkan motivasi kerjanya di dalam perpustakaan serta melayani pemustaka dengan baik sehingga pelayanan perpustakaan berjalan dengan lancar, meningkatkan fasilitas yang ada, menciptakan suasana tenang, nyaman dan menyenangkan serta selalu memperhatikan kebutuhan pengguna jasa perpustakaan.
2. Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang harus meningkatkan kualitas layanan, agar pelayanannya dapat berjalan dengan efisien, seperti dari layanan baca ditempat atau layanan jangka pendek beralih ke layanan peminjaman, artinya koleksi cadangan yang tersedia dapat dipinjamkan keluar perpustakaan dalam jangka waktu yang ditentukan perpustakaan, sehingga lebih menarik minat kunjung para pemustaka yang akan datang dan menggunakan informasi yang tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2015. Metode Penelitian Kualitatif: sebuah upaya mendukung penggunaan penelitian kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ahmad. 2012. Layanan cinta: perwujudan layanan prima perpustakaan. Jakarta: Sagung Seto.
- Analisa, Lucky wulan. 2011. "Analisis pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (studi para dinas perindustrian dan perdagangan kota semarang). Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi universitas di Ponegoro Semarang.
- Azwar, 2016. Peranan pustakawan terhadap motivasi siswa dalam pemanfaatan koleksi di perpustakaan SMAN 1 TAMALATEA Kabupaten Jeneponto. Samata.
- Asmawaddah. "Fungsi dan bentuk motivasi". <http://azmawaddah.blogspot.co.id/2012/10/pengertian-fungsi-dan-bentuk-motivasi.html> (23 Oktober 2017)
- Azril, Muhammad. "Tujuan, fungsi pelayanan prima". <https://muhammadazrilsiregar.blogspot.co.id/2013/03/tujuan-fungsi-pelayanan-prima-dan.html> (23 Oktober 2017)
- Chandra, Erik Septian dan Elva Rahmah. 2012, Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Vol. 1, No. 1, September, Seri D 284
- Gassing, Qadir. 2013, Pedoman, Penulisan Karya Tulis Ilmiah: makalah, skripsi, tesis, disertasi dan laporan penelitian. Makassar: Alauddin Press.
- Gaspers, Vincent. 2002. Manajemen kualitas dalam industry jasa. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Happy, Wendi Ardiawan. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo. Skripsi. Solo: Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Hasibuan, malayu. 1996. Organisasi dan motivasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lasa Hs. 2009. Kamus kepustakawanan Indonesia. Yogyakarta: Pustaka

- Mathar, Muh. Quraissy, 2012. Manajemen dan Organisasi Perpustakaan. Makassar:Alauddin University press.
- Moleong, Lexxy, 2006. Metode penelitian kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nitasari, riska afrisalia. 2012. “Analisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kudus. Skripsi. Semarang:fakultas ekonomi dan bisnis.
- Nurbaya, 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Frekuensi Kunjungan Pemustaka Di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng LurangKabupaten Gowa (Skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora: UIN Alauddin Press
- Perpustakaan Nasional RI. 2009, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang perpustakaa. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Sahar, Ahmad edis, 2014. Persepsi pemustaka tentang kinerja pustakawan dalam meningkatkan mutu pelayanan informasi di perpustakaan Universitas Indonesia Timur. Makassar:Universitas Islam Negeri.
- Sardiman, A. M, 2009. Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar. Cet.1. Jakarta:Rajawali pers.
- Siagian, Sondang P. 1995. Teori motivasi dan Aplikasinya. jakarta:Rineka Cipta
- Simangunsong, Valentina. 2009. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna (Skripsi). Jurusan Departemen Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Sastra: Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1993. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Supriyana, 2008. Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkuasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Jawa Tengah (Skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab: UIN Sunan Kalijaga.

- Universitas Islam Negeri Alauddin. 2014. Pedoman penulisan karya ilmiah Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi, dan laporan penelitian. Makassar:Alauddin press.
- Yunanta, Arta. 2015. Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Harapan Dan Kenyataan “Studi Kasus Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Malang”(Tesis). Jurusan Ilmu perpustakaan: Yogyakarta.



PANDUAN WAWANCARA

Analisis Motivasi Kerja Pengelola Terhadap Kualitas Layanan di perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang

Nama :Asniati

Nim :40400113143

Jurusan :Ilmu Perpustakaan

1. Apa motivasi anda dalam memberikan layanan kepada pemustaka?
2. Bagaimana cara anda pengelola perpustakaan untuk menarik minat kunjung pemustaka?
3. Apakah ada motivasi tertentu yang diberikan kepada kepala perpustakaan?
4. Apa yang menyebabkan anda sehingga dapat termotivasi dalam bekerja?
5. Menurut anda bagaimana kualitas layanan pada perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang?
6. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan Abdurrasyid Daeng lurang?

ALAUDDIN
M A K A S S A R